Manual de instrucciones para el módem PCI

Índice

Introducción

Este manual de instrucciones para el módem amplía la guía de inicio rápido incluida con su paquete de faxmódem y contiene toda la información que debería necesitar para utilizar y solventar los posibles problemas que encuentre en su nuevo módem. El índice muestra las diversas y útiles secciones de este manual de instrucciones.

Qué necesita para utilizar su faxmódem

Compruebe que ha recibido los siguientes elementos además de este manual:

- Faxmódem PCI
- Cable telefónico
- Un CD-ROM que contiene el software de instalación, los controladores del módem y el software de comunicaciones.

También necesitará lo siguiente:

- Ordenador con 16 megabytes de RAM (32 MB recomendados) y un disco duro con al menos 5 MB disponibles
- Una ranura PCI disponible
- Para el software suministrado en CD-ROM, una unidad de CD
- Sistema operativo Windows® 95, 98, Me, 2000, o NT 4.0
- Una toma de teléfono a la que enchufar el módem, para que éste pueda enviar y recibir llamadas
- Destornillador o herramienta similar para soltar y volver a colocar la tapa del ordenador.

Instalación de su faxmódem PCI

Windows 95/98/Me/2000

Hemos agilizado la instalación de su módem incluyendo un programa InstallShield® que **debe** ejecutar **antes** de instalar su tarjeta faxmódem.

El programa InstallShield instala archivos de controlador y configura su ordenador para que reconozca al nuevo módem. Cuando reinicie su ordenador después de instalar el módem, su disco duro ya contendrá los archivos que Windows necesita para concluir la instalación. Pase a la sección Instalación de los controladores, página 5.

Windows NT 4.0

Hemos agilizado la instalación del módem para ordenadores con Windows NT 4.0, pero la secuencia de instalación es la opuesta a otros sistemas operativos Windows. **Primero** debe instalar la tarjeta faxmódem en su ordenador, **y a continuación** ejecutar el programa InstallShield®. Para comenzar, pase a la sección Instalación de la tarjeta faxmódem de la página 7.

Instalación de los controladores

1 Su ordenador debería estar encendido. Cierre todas las aplicaciones que estén activas.

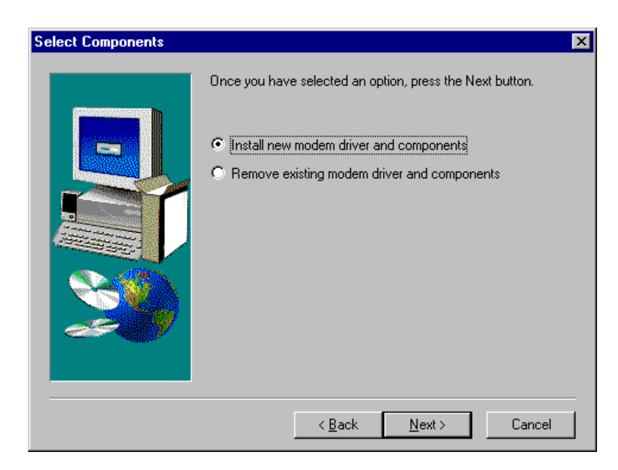
Introduzca el CD-ROM que venía con su faxmódem en su unidad de CD-ROM. El CD-ROM debería arrancar automáticamente en unos segundos y mostrar una pantalla de instalación.

Si el CD no arranca automáticamente:

- Haga clic en el icono **Mi PC** de su escritorio. A continuación haga doble clic en el icono de su unidad de CD-ROM.
- Si el programa de instalación no arranca inmediatamente, haga doble clic en **launch.exe**.

2 Cuando aparezca la interfaz de instalación, haga clic en el botón **PCI Drivers (Controladores de PCI)**.

Para Windows NT, también verá un cuadro de diálogo similar al siguiente. Compruebe que el botón de la opción **Install new modem driver and components (Instalar nuevo controlador y componentes de módem)** está seleccionado y haga clic en **Next (Siguiente)**.



Se ejecutará el programa de instalación, que copiará automáticamente archivos en su disco duro. Haga clic en **Finish (Finalizar)** si se le indica.

3 ***Usuarios de Windows 95/98/Me/2000:*** Siga las instrucciones señaladas en **Instalación de la tarjeta faxmódem** de la página 7.

Usuarios de Windows NT 4.0: Pase a **Concluir la instalación** en la página 9.

Instalación de la tarjeta faxmódem

Siga los pasos siguientes para instalar su tarjeta faxmódem.

Nota: Si su ordenador ya tiene un módem, le recomendamos que desinstale primero los controladores del módem. Consulte el **Apéndice** de la página 33.

1. **Antes de comenzar la instalación del hardware, cierre todos los programas activos y apague Windows si no lo ha hecho ya. A continuación apague el ordenador y desenchúfelo de la red.** No vuelva a enchufarlo ni encenderlo hasta que concluya la instalación del hardware del faxmódem.

2. Quite la tapa de su ordenador.

   Nota: Si ya no desea tener su módem antiguo en el ordenador, éste es el momento de quitarlo. En primer lugar desconecte los cables telefónicos conectados a la tarjeta. Un cable es la conexión a su teléfono. Puede seguir utilizando este cable con su nuevo faxmódem. El otro cable es la conexión a su línea telefónica en una toma de pared. Suele ser una buena idea sustituir este cable por el que viene con su nuevo faxmódem. A continuación quite el tornillo que sujeta la tarjeta del módem en su sitio y saque la tarjeta deslizándola.

3. En la parte posterior del ordenador, destornille y quite la placa metálica que esté alineada con una ranura PCI libre. (Guarde el tornillo.)



No manipule ninguna tarjeta de módem interno mientras la línea telefónica esté conectada a ella. La tensión presente cuando suena la línea es potencialmente peligrosa.



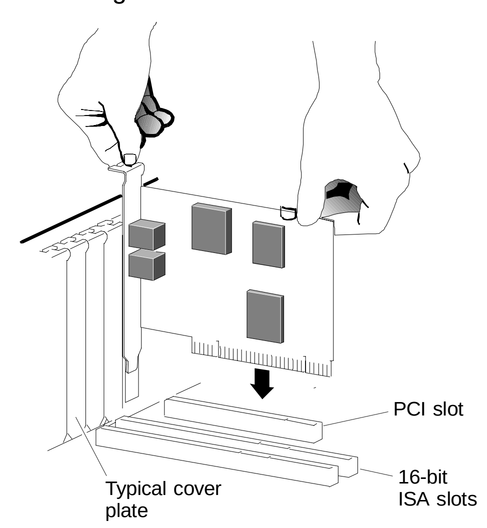
PRECAUCIÓN

Protección contra descargas electrostáticas

La electricidad estática puede dañar los componentes del módem o de su ordenador. Antes de sacar el módem de su bolsa antiestática, toque el chasis metálico del ordenador para descargar la electricidad estática de su cuerpo.

4 Saque su nuevo faxmódem de su bolsa antiestática y tome nota de su número de serie en la tabla de la página 36 de este manual.

5 Deslice la tarjeta faxmódem firmemente en la ranura PCI libre. Observe la siguiente ilustración:

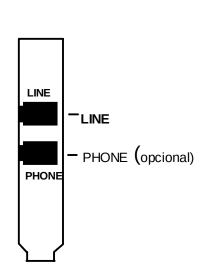


Verifique que el extremo posterior de la tarjeta (el área dorada más corta) está bien asentada en el conector. Si tiene una carcasa de ordenador de tipo torre o minitorre con una placa principal vertical, acueste el ordenador sobre su lateral para poder presionar hacia abajo la tarjeta del módem de modo que se asiente firmemente en su ranura.

Compruebe que la escuadra está correctamente alineada y a continuación atornille la escuadra en el ordenador empleando el tornillo que quitó antes.

6 Vuelva a colocar la tapa del ordenador.

7 Conecte el cable telefónico: Enchufe un extremo del cable telefónico en la toma marcada como **LINE**. Enchufe el otro extremo en una toma de teléfono (normalmente la toma de la pared donde habitualmente se conecta un teléfono). Enchufe su teléfono en la toma **PHONE** si desea utilizar un teléfono en la misma línea.



8 Enchufe el ordenador y enciéndalo.

9 ***Usuarios de Windows 95/98/Me/2000:*** Cuando el sistema operativo Windows arranque detectará su nuevo faxmódem. Debido a que el programa de instalación ya ha proporcionado a su ordenador los archivos necesarios, observará que Windows informa de la evolución de la instalación, pero usted no tendrá que hacer nada. Puede que vea un cuadro de diálogo diciendo **Digital Signature Not Found (No se encuentra la firma digital)**. Puede ignorar este mensaje tranquilamente y hacer clic en **Yes (Sí)**. Continúe más adelante con **Concluir la instalación**.

Usuarios de Windows NT 4.0: Consulte Instalación de los controladores en la página 5.

Concluir la instalación

Vuelva a encender el ordenador si no lo ha hecho ya. Siga los pasos siguientes para concluir la instalación.

1 Abra el **Panel de Control** y haga doble clic en el icono **Módems** o **Teléfono y Módems**. Haga clic en el nombre

de su módem nuevo y a continuación en el botón **Propiedades**.

Ajuste la **Velocidad máxima** a la velocidad más alta disponible (probablemente 115.200). Este parámetro ajusta la velocidad a la que el ordenador se comunica internamente con el faxmódem.

2 Haga clic en la ficha **Diagnósticos**. Seleccione el puerto adyacente a la entrada de su nuevo faxmódem y haga clic en **Más información** o **Consultar módem**.

Observe los parámetros de **Puerto** e **Interrupción** bajo **Información de puerto** y escriba la información en la tabla **Información importante** de la página 35.

Este paso prueba el módem enviándole comandos **AT**. Una lista de respuestas indica que su nuevo módem está correctamente conectado.

IMPORTANTE: Si ya tiene un módem instalado en su ordenador, necesitará redirigir su software de la aplicación de forma que reconozca el módem nuevo. Pase a la página 19 para más instrucciones. De lo contrario, siga con Instalación del software de comunicaciones.

Consejo: Si su faxmódem no funciona, pruebe primero a apagar el ordenador y volver a encenderlo. A veces esto ayuda a Windows a identificar y activar los controladores correctos. Si la reiniciación del ordenador no da resultados, consulte la sección **Resolución de problemas** de la página 19.

Instalación del software de comunicaciones

El CD del módem describe el paquete de software de comunicaciones y el servicio en línea incluido con su módem y proporciona una sencilla instalación a realizar con el ratón. Si es preciso, consulte la ayuda en línea del CD. Ejecute ahora el CD del

módem. No debe instalar los controladores de nuevo, sino que debe instalar cualquier aplicación que desee.

Si ya tiene un módem V.92, después de instalar el software del CD debería leer la sección Información importante para propietarios de módems V.92 de este manual en la página 12. Si no tiene un módem V.92 ¡ya ha terminado! Disfrute su módem.

Información importante para propietarios de módems V.92

Con V.92, como con el estándar V.90 anterior, su velocidad de conexión dependerá de su línea telefónica y de su Proveedor de Acceso a Internet (ISP). Para mejorar la compatibilidad, este módem detecta automáticamente si debe utilizar V.92, V.90, o un modo más lento cuando se conecta con su ISP.

Su módem V.92 incluye las siguientes características.

- **Conexión rápida:**
  Un módem V.92 recuerda las condiciones de línea del último número al que se ha llamado y utiliza esta información para intentar reducir los tiempos de conexión.
- **Módem en espera:**
  Tiene la opción de recibir llamadas de voz mientras está en línea. Puede responder a la llamada y poner su sesión de Internet en espera si su ISP soporta esta característica y cuenta usted con un servicio de espera de llamadas compatible con el módem.
- **Más altas velocidades de descarga:**
  Las velocidades de descarga pueden incrementarse desde los 33,6K bps hasta un máximo de 48K bps. (Las velocidades reales varían dependiendo de las condiciones de la línea.)
- **Compresión de datos V.44:**
  El estándar V.44 le permite navegar por Internet y transferir datos a más altas velocidades.

Para sacar el máximo partido a su módem V.92 siga estos pasos:

1. Póngase en contacto con su ISP y obtenga el número de teléfono de una conexión V.92 al ISP.
2. Visite nuestro sitio web para averiguar si hay actualizaciones para V.92. Si hay alguna actualización, siga las instrucciones siguientes para actualizar su módem.

Nota: Si desea cambiar manualmente el modo en que se conecta su módem, consulte las tablas de comandos AT que comienza en la página 27 en la sección de **Resolución de problemas**.

Actualizaciones de firmware

El software de su módem, o “firmware,” puede actualizarse fácilmente. Esto resulta útil para llevar a cabo actualizaciones de códigos y mejoras de características. Para actualizar el firmware de su módem simplemente debe descargar los nuevos ficheros del firmware de nuestro sitio web y a continuación ejecutar un programa que nosotros proporcionamos. Antes de visitar su primer sitio V.92 insistiríamos en que descargara el firmware más reciente.

También le sugerimos que registre su módem con nosotros para que podamos notificarle por correo electrónico la disponibilidad de nuevo firmware.

La comunicación con su faxmódem

El software para fax y comunicaciones que venía con su faxmódem se configura solo automáticamente y se encarga de enviar todos los comandos necesarios al módem.

Sin embargo, le será útil leer esta sección si desea conocer algunos datos generales sobre cómo funciona el software con su faxmódem, o si tiene intención de utilizar su nuevo módem con otro software.

Acceso a Internet

Para acceder a Internet y a la World Wide Web, necesita un servicio en línea tal como el ofrecido por America Online (AOL) o CompuServe, o un Proveedor de Acceso a Internet (ISP). El mejor lugar para comenzar es el CD que viene con su módem, que contiene servicios en línea y de Internet para que usted los pruebe.

Los servicios en línea proporcionan un software de instalación que prácticamente automatiza la apertura de una cuenta de Internet. Los ISP normalmente suministran o sugieren el uso del software del navegador necesario para acceder a su servicio. También proporcionan instrucciones y software para configurar su cuenta.

Nota: Quizá necesite redirigir su software de aplicación para que reconozca su nuevo módem. Consulte la sección **Resolución de problemas**, página 18 si necesita ayuda.

Opciones de configuración de las comunicaciones

Si se encuentra con dificultades de configuración con su software de comunicaciones, puede serle útil leer la sección siguiente.

Al configurar algunos programas de software más antiguos, quizá se le solicite introducir cierta información. La mayoría de programas llevan parámetros por defecto que son correctos para su uso con

este módem y no hace falta cambiarlos. Sin embargo, debe ser consciente de los siguientes puntos:

Si se le solicita que seleccione el “tipo de módem” de un menú y no ve este módem listado por nombre, seleccione el nombre más descriptivo, como por ejemplo **módem V.92**, **módem 56K** o **módem genérico Clase 1**.

En el directorio de marcado ajuste todos los parámetros a la velocidad de baudios más alta posible, si su software y puerto de serie soportan estas velocidades (no supere los 115.200 bps). Todas las comunicaciones entre el ordenador y el faxmódem tienen lugar a esta velocidad más alta, independientemente de la velocidad de módem a módem.

Si hay una sección de su software llamada “Configuración de terminal,” compruebe que el **Control de flujo por hardware (RTS/CTS)** está **ACTIVADO** (o **SÍ**).

Ajuste **auto baud detect (detección automática de velocidad)** a **DESACTIVADO** (o **NO**).

Si su software del fax le da la opción de seleccionar controladores de fax de **Clase 1** o **Clase 2**, seleccione **Clase 1**.

Finalmente, algunos programas preguntan **Send init if CD high? (¿Enviar inicialización si PD alta?)**, que debe ajustarse a **SÍ**. De lo contrario, el faxmódem puede no recibir la cadena de inicialización correcta.

Cadenas de inicialización y comandos AT

Una cadena de inicialización es un grupo de parámetros de comandos **AT** que se envía al faxmódem tan pronto como se arranca el software. El software determina qué comandos deben incluirse en la cadena de inicialización, basada en el dispositivo que seleccione durante la instalación. Los comandos permanecen activos durante toda la sesión de comunicación, a menos que el software envíe otros comandos que los anulen.

El software utiliza otras cadenas de comandos **AT** para todos los comandos enviados al módem. Este proceso resulta transparente para usted, el software lo hace internamente sin que usted sea consciente de ello.

Sin embargo, a veces es necesario añadir otros comandos **AT** a las cadenas de inicialización. Puede encontrar una tabla de comandos **AT** en Internet en **www.modems.com**. Haga clic en **Reference (Referencia)** y a continuación en **AT Command Sets (Grupos de comandos AT)**.

Si su software le sugiere una cadena de inicialización para este módem, utilícela. Si su software no lista este módem y no se sugiere ninguna cadena de inicialización, utilice la siguiente: **AT &F**.

Su servicio telefónico puede que incluya 'espera de llamadas' que puede usted suspender temporalmente utilizando su teléfono para marcar un código especial. (Por ejemplo, en los EE.UU. puede desactivar la espera de llamadas añadiendo *70 a su prefijo de marcado. Consulte cuál es el código correcto para su área con su compañía telefónica local). Puede incluir ese código, seguido de una coma, en la serie de números de marcado o prefijo de marcado de su software.

Si su software no maneja los comandos **AT** automáticamente, debería ofrecer un lugar para introducir comandos **AT** en sus menús de configuración. Sin embargo, en algunos casos quizá necesite introducir comandos **AT** directamente al faxmódem. Debe hacerlo desde un modo de terminal de programa de datos.

Consulte la sección de Resolución de problemas para leer más consejos sobre los comandos AT.

Cómo utilizar el modo de terminal para introducir comandos AT

Abra su programa de comunicaciones de datos.

Cambie a modo de terminal (también llamado modo de comando, local, directo o pasivo). Lea la documentación de su software para obtener instrucciones adicionales.

Escriba **AT** más el comando que necesita introducir y pulse **Enter**. Verá una respuesta positiva (**OK**).

Cuando termine puede volver a la interfaz de usuario estándar del programa de comunicaciones de datos. Si necesita ayuda consulte la documentación del programa de software.

Para volver a los valores por defecto introducidos en fábrica, en modo de terminal escriba **AT &F** y pulse **Enter**.

Resolución de problemas

Si su módem deja de funcionar, lea esta sección detenidamente antes de llamar al servicio de soporte al cliente. Además, el CD de su módem incluye una lista de preguntas más frecuentes (FAQs).

Importante—Si su ordenador ya tiene un módem

Debe redirigir su software de aplicación de forma que reconozca su nuevo módem. Para hacerlo, siga estas instrucciones:

- **Usuarios de Acceso telefónico a redes:**
  Desde el escritorio de su ordenador, haga doble clic en el icono **Mi PC** y a continuación en el icono **Acceso telefónico a redes**. Haga doble clic en el icono **Realizar conexión nueva**, seleccione su nuevo módem V.92 de la lista desplegable y siga las instrucciones.
- **Usuarios de America Online:**
  Desde dentro de AOL, haga clic en el botón **Setup (Configuración)**; a continuación haga clic en el botón **Expert Setup (Configuración experta)**. Seleccione la ficha **Devices (Dispositivos)** y haga doble clic en el nuevo módem V.92 que ha instalado. Haga clic en **OK** y luego en **Close (Cerrar)**.

Problemas de configuración Plug and Play con Windows

Bajo algunas circunstancias la configuración Plug and Play bajo Windows 95/98/Me/2000 puede no resolver todos los problemas de instalación. El sistema de Ayuda de Windows cuenta con una herramienta excelente para diagnosticar exhaustivamente y resolver muchos problemas.

1. En su escritorio haga doble clic en el icono **Mi PC**.
2. Seleccione el comando **Temas de ayuda** del menú **Ayuda**. Windows mostrará el cuadro de diálogo **Ayuda de Windows**.

3. Seleccione la ficha **Contenido**. Nota: Windows Me y 2000 incluyen una opción de Búsqueda de ayuda que puede usted utilizar. Busque, por ejemplo, “conflictos de hardware”.
4. Haga clic en **Solución de problemas**. (Para Windows 98, también tendrá que hacer clic en **Solución de problemas para Windows 98**.) A continuación haga clic en la entrada de ayuda para conflictos de hardware.
5. Siga las instrucciones para determinar y resolver el conflicto de hardware.

Esto debería resolver su problema. Recuerde anotar su parámetros de puerto COM. Vuelva a la página 9 para concluir la instalación.

Si todavía tiene problemas, probablemente signifique que aunque está ejecutando una versión de Windows que soporta Plug and Play, quizá tenga un ordenador antiguo que no sea totalmente compatible con esta característica. Pruebe a realizar los pasos indicados en la sección siguiente.

Cómo liberar recursos en la BIOS bajo Windows 95/98/Me/2000

Este procedimiento es un poco más difícil que el anterior, pero con la ayuda de la documentación de su ordenador debería poder eliminar todo problema pendiente.

1. Cierre todos los programas activos. Apague el ordenador y vuelva a encenderlo haciendo clic en **Inicio** y a continuación en **Apagar el sistema**. Apague el ordenador totalmente. Desconecte la alimentación, espere unos 5 segundos y vuelva a encenderlo.
2. Mientras el ordenador pasa por el proceso de arranque, debería indicar una tecla o combinación de teclas que usted puede utilizar para entrar en el programa **BIOS Setup (Configuración de la BIOS)**. Entre en el programa de configuración de la BIOS y desactive COM2. Consulte la documentación de su ordenador si el procedimiento no queda claro basándose en las indicaciones en pantalla. **Nota:** Algunos ordenadores pueden no utilizar los parámetros de la BIOS para controlar los puertos COM. Consulte la

documentación de su ordenador para ver si en vez de ello debe resetear los interruptores o puentes del ordenador.

3. Anote y guarde el nuevo parámetro del puerto COM y salga de la configuración (**Setup**).
4. La BIOS reiniciará automáticamente su ordenador.
5. Elija el **Panel de control** en el comando **Configuración** del menú **Inicio**.
6. Haga doble clic en el icono **Sistema**.
7. Haga clic en la ficha **Administrador de dispositivos**. Encuentre el dispositivo **Puertos** (COM & LPT) y haga clic en el signo **+**. Esto amplia la lista de dispositivos bajo **Puertos**.
8. Seleccione **Puerto de comunicaciones** (COM2). Haga clic en el botón **Quitar** de la ventana del **Administrador de dispositivos**. Esto elimina el dispositivo actualmente asignado a COM2.
9. Cuando Windows muestre el aviso **Confirmar la eliminación del dispositivo**, haga clic en **Aceptar**.
10. Haga doble clic en **Módem** en la ventana del **Administrador de dispositivos**.
11. Haga doble clic en el icono del faxmódem para su modelo.
12. Haga clic en la ficha **Recursos**.
13. Desactive la casilla **Usar configuración automática**.
14. Desplácese por las opciones de configuración básicas hasta que encuentre una que diga **Rango de entrada/salida 02F8 - 02FF**. Ésta es COM2. El cuadro de **Lista de dispositivos en conflicto** debería indicar **No hay conflictos**. Si hay conflictos llame al servicio de soporte técnico.
15. Si no hay conflictos, cierre la ventana **Propiedades del módem**, la ventana **Propiedades del sistema** y la ventana del **Panel de control** haciendo clic en **Aceptar** en cada una de ellas.
16. Apague el ordenador, desconecte la alimentación y vuelva a encenderlo. **Pasar por este ciclo de apagado y encendido puede ser importante.** Simplemente reiniciando Windows puede no dejar que la BIOS registre los cambios adecuadamente.

Si Windows encuentra su otro puerto de serie, quizá intente asignarle el puerto a COM2, pero no podrá hacerlo porque su faxmódem ya está utilizando ese recurso del sistema.

Otros consejos para la resolución de problemas

IMPORTANTE:
Si necesita volver a formatear su disco duro o reinstalar Windows 95/98/Me/2000, **debe sacar físicamente el módem antes de hacerlo.** Instale los controladores y a continuación el módem como si fuera una nueva instalación, siguiendo las instrucciones de este manual.

Problema: Su sistema
- **no arranca, o**
- **no reconoce su faxmódem PCI, o**
- **no responde en Panel de control | Módems | Diagnósticos.**

Solución: Su faxmódem PCI es un dispositivo dependiente de la BIOS y de los controladores. A veces el módem se asignará por error a un IRQ (solicitud de interrupción) que ya está siendo utilizando por otro dispositivo. Si instala el módem en una ranura distinta de su ordenador, podría solucionarse este problema.

También debería comprobar en su ordenador si hay un IRQ libre si tiene otros dispositivos conectados al ordenador. Vaya a **Configuración | Panel de control | Sistema | Administrador de dispositivos**. Seleccione **PC**, pulse **Propiedades**, y busque un IRQ disponible. Puede utilizar cualquier IRQ del 0 al 15 que no tenga ya un dispositivo asignado.

Usuarios de Win95B, Win98, WinMe y Win2000: Cuando se habilita el control de IRQ de bus PCI, Windows dirigirá IRQs de bus PCI a dispositivos tales como su módem. A veces, sin embargo, el IRQ que

Windows asigna a su módem entrará en conflicto con la BIOS del ordenador.

Para deshabilitar el control de IRQ en ordenadores con estos sistemas operativos, desde el **Panel de control**, vaya a **Sistema | Administrador de dispositivos | Dispositivos del sistema | PCI Bus | Manejo de IRQ** y haga clic en el botón de la opción para deshabilitar el control de IRQ. Si el módem PCI que acaba de instalar está listado, selecciónelo y haga clic en **Eliminar.** A continuación reinicie el sistema. Si esto no deshabilita el "Marcador IRQ para manejo de PCI," póngase en contacto con el Servicio Técnico de Microsoft.

Cómo asignar un IRQ: Sólo los ordenadores con una BIOS actualizada podrán asignar un IRQ disponible a la ranura PCI de la placa base. Repase la documentación de su ordenador, o la placa base misma, para comprobar el número de la ranura PCI.

Si tiene una placa base basada en chip VIA: Los ordenadores con este chip, en particular aquellos con sistema operativo Windows 98, a menudo experimentan problemas al instalar módems PCI a menos que tengan instalado el VIA IRQ Routing Miniport Driver (Controlador de minipuertos de encaminamiento de IRQ VIA).
Si el manual de instrucciones de su ordenador no le dice si su placa base está basada en chips VIA, necesitará comprobar la placa base misma. Si tiene una placa base basada en chips VIA, puede descargar el IRQ Routing Miniport Driver de VIA en:
www.via.com.tw/support/faq.htm.

Problema: **Su módem parece instalarse bajo Windows 95, 98, Me, 2000 o NT 4.0, pero Windows no puede luego encontrarlo.**

Solución: Si su ordenador tiene un módem incorporado en la placa base, Windows puede reinstalarlo la próxima vez que arranque el ordenador. Consulte la documentación

de su ordenador o llame al fabricante del ordenador para obtener instrucciones sobre cómo deshabilitar el módem incorporado.

Problema: **El software no puede encontrar el módem y el módem no responde a los comandos AT. (El comentario siguiente también puede aplicarse a muchos otros problemas.)**

Solución: El error más común con los módems es que el software de comunicaciones no está configurado para el mismo puerto COM que el módem. Compruebe qué puerto COM está utilizando el módem. Asegúrese de que la configuración del puerto COM del software coincide con la configuración del puerto COM del módem.

Otro problema es que puede existir otro dispositivo utilizando los recursos del puerto COM. Verifique que los recursos del puerto COM utilizados por el módem no están siendo utilizados por ningún otro dispositivo, por ejemplo una tarjeta de sonido.

Problema: **Escribe una línea de comando AT en una aplicación de terminal y pulsa Enter, pero su módem no ejecuta la línea de comando o no hay respuesta después de ejecutar un comando.**

Solución: Compruebe que escribe **AT** al comienzo de la línea de comando.

Asegúrese de que el software de comunicaciones está configurado para el mismo puerto COM que su módem.

Compruebe que su módem no está en modo de datos cuando escriba el comando. Utilice la secuencia de caracteres de escape para cambiar a modo de terminal (La secuencia de escape por defecto es esperar al menos un segundo, escribir **+++**, y esperar otro segundo o más.)

Si escribió un comando pero no recibió una respuesta **OK** de su módem, los comandos **E0** y **Q1** pueden estar activos, desactivando el eco y las respuestas.

Compruebe este hecho con el comando **&V**. Para activar el eco y las respuestas, escriba **ATE1Q0** y pulse **Enter**.

Problema: **El volumen del altavoz del módem está demasiado bajo o demasiado alto.**

Solución: Su módem cuenta con un pequeño altavoz incorporado que proporciona una señal audible de los tonos de marcado y de las señales de conexión remota (protocolo de establecimiento de conexión). Este altavoz no es el mismo que el que puede tener conectado a su tarjeta de sonido.

Si el software le permite controlar el volumen, compruebe que el altavoz está activado y ajustado a un volumen agradable.

Si el software no cuenta con ajuste del altavoz, añada uno de los comandos **AT** listados a continuación a la cadena de inicialización:

L1 para volumen bajo
L2 para volumen medio
L3 para el volumen más alto
M0 para desactivar el altavoz completamente

Por ejemplo, si desea tener el volumen bajo y el software utiliza la cadena de inicialización **AT &F**, cámbiela a **AT &F L1**.

Problema: **El módem no marca automáticamente un número cuando envía un comando de marcado.**

Solución: Verifique que el altavoz del módem está activado en su software de forma que pueda oír los sonidos de marcado. Además, compruebe que la línea telefónica está enchufada.

Compruebe que está marcando un número de teléfono válido, incluyendo todos los prefijos necesarios.

Si está utilizando marcado por tonos en una línea que requiere marcado por impulsos, la línea puede no ser

capaz de aceptar marcado por tonos. Seleccione marcado por impulsos en su software o asegúrese de que el prefijo de marcado del software es **ATDP** (para marcado por impulsos).

Compruebe que su software de comunicaciones y su módem están configurados para el mismo puerto COM.

Compruebe que su módem ha colgado cuando hizo la última llamada. Seleccione **Hang Up (Colgar)** en su software o escriba **ATH** en modo de terminal.

Problema: Las características de telefonía de voz no funcionan, o lo hacen mal.

Solución: El faxmódem PCI está diseñado para funcionar con software de voz que sea compatible con Windows TAPI (Interfaz de Programación para Aplicaciones de Telefonía) o con software que utilice comandos IS-101 (los comandos IS-101 a veces se denominan comandos +V). Consulte la documentación de su software de voz para determinar si soporta TAPI y/o IS-101. Además, asegúrese de que está utilizando la versión de 32 bits más reciente del software.

Otro problema posible es que su ordenador no tenga la versión más actualizada de **Unimodem V**, un conjunto de controladores requeridos para aplicaciones TAPI. El software que instala su faxmódem instala automáticamente la última versión de **Unimodem V** si hace falta. Quizá haya instalado posteriormente un paquete de comunicaciones que instale automáticamente una versión más antigua de **Unimodem V**. Si ése es el caso, puede volver a instalar la versión más actualizada de **Unimodem V** desde el CD: Simplemente introduzca el CD-ROM y vuelva a ejecutar la instalación de PCI desde la interfaz de instalación.

Los controladores del módem que estaban instalados con su faxmódem PCI pueden haber sido actualizados y

los controladores nuevos pueden funcionar mejor. Visite **www.modems.com** para obtener actualizaciones de los controladores.

La mayoría de software de telefonía de voz cuenta con características que exigen que su ordenador tenga tarjeta de sonido y altavoces, además de un micrófono para grabar.

Problema: **El módem puede conectarse a algunos módems, pero no a otros.**

Solución: Un módem remoto no responde debido al prolongado proceso de negociación por el cual los módems determinan la mejor conexión común entre sí. Si ése es el caso, quizá deba desactivar parte o todo el proceso de negociación. En la tabla siguiente, “protocolo” significa corrección de errores y compresión de datos.

Para forzar distintas velocidades de comunicación	Escriba estos comandos AT y pulse Enter
Negociar velocidad y protocolo (parámetro por defecto)	**AT &F**
Para forzar el protocolo	**AT \N3**
Modo doble (V.90 o V.92)—56000 bps	**AT+MS=V92,1**
Sólo V92 (desactivar V.90)—56000 bps	**AT+MS=V92,0**
Sólo V.90 (desactivar V.92)—56000 bps	**AT+MS=V90,0**
Desactivar 56K y velocidad automática en V.34—33600 bps	**AT+MS=V34,1**
V.34—33600 bps	**AT+MS=V34,0**
V.32bis—14400 bps	**AT+MS=V32B,0**
V.32—9600 bps	**AT+MS=V32,0**
2400 bps	**AT+MS=V22B,0**
1200 bps	**AT+MS=V22,0**

Notas: Algunos programas de software permiten añadir estos comandos a la lista de prefijos de marcado o a la cadena de inicialización. Cuando se fuerza el protocolo, el módem no intentará conectarse a otros protocolos si no puede conectarse al protocolo

forzado. El módem intentará conectarse a la velocidad más rápida disponible dentro del protocolo forzado.

Hay otras configuraciones que también pueden forzarse. Si necesita seleccionar una configuración concreta, utilice las cadenas de comandos AT que se indican más adelante. Siempre podrá volver a la configuración por defecto del módem escribiendo **AT &F** y pulsando la tecla **Enter**.

Recuerde que si hace esto, el módem no habrá recibido los comandos de la cadena de inicialización del software como lo haría normalmente. El uso del comando **ATZ** elimina este problema si ha guardado todos sus parámetros de configuración en memoria no volátil. (Para guardar parámetros de configuración en memoria no volátil en modo de terminal **AT**: Escriba **AT**, seguido de la configuración de parámetros que desea, seguido de **&W**, y pulse **Enter**. Por ejemplo, si escribe **AT &C1 &D2 &W** y pulsa **Enter**, se guarda la configuración de los parámetros **&C1** y **&D2**.)

Para forzar	**Escriba el comando y pulse Enter**
Operación MNP 5/MNP 4	**AT \N5**
Sólo LAPM (V.42)	**AT \N4**
Sólo MNP 4	**AT \N5%C0**
Compresión de datos V.42bis	**AT+DCS=1,0**
Sólo compresión de datos V.44	**AT+DCS=0,1**
Contestar automáticamente	**AT S0=1**

Problema: **Su módem V.92 no se conecta de forma fiable a V.92.**

Solución: En primer lugar asegúrese de que ha descargado el firmware más actualizado del módem de nuestro sitio web, como se indicaba en la página 12. También compruebe que su ISP ofrece el servicio V.92 en el número al que está llamando.

Si todavía experimenta problemas relacionados con V.92, quizá deba modificar su cadena de conexión a Internet en Windows 95/98/Me/2000: Haga doble clic en el icono **Mi PC** de su escritorio y a continuación doble clic en **Acceso telefónico a redes.** Haga clic con el botón derecho del ratón en la conexión a Internet existente que desee modificar y seleccione **Propiedades**. Haga clic en **General | Configurar | Conexión | Avanzada**.

Puede añadir cadenas de inicialización en la línea marcada como **Configuraciones extra**. Introduzca *una* de las cadenas de inicialización listadas a continuación. Pruebe estos comandos uno por uno hasta que encuentre el que le ofrezca la velocidad de conexión más alta posible para las condiciones de su línea telefónica.

Cadena de inicialización	**Definición**	
ATW2S7=150+MS=V90 **O** AT&F+MS=V92	S7	Ajusta el tiempo de espera para la portadora remota, que puede ser entre 1 y 255 segundos
AT&FS7=150	&F	Ajusta la configuración por defecto de fábrica
AT&F&C1&D2\N5\A2=1S7=100	&C1	DCD (Detección de Portadora de Datos) sigue la señal de la portadora remota
	&D2	DTR (Terminal de Datos Preparada) reacciona con una desconexión, envía una respuesta "OK" y desactiva la respuesta automática mientras la señal DTR esté DESACTIVADA
	\N5	Sólo corrección de errores MNP
	\A2	Tamaño máximo de bloque: 192 caracteres

Problema: **Su módem se desconecta mientras está comunicando con un sistema remoto.**

Solución: El sistema remoto ha colgado y necesita volver a conectarse. Las otras causas más comunes de interrupciones son el servicio de espera de llamadas o alguien que descuelga en una extensión del teléfono.

Si dispone del servicio de espera de llamadas, normalmente podrá desactivarlo temporalmente añadiendo ***70,** (incluyendo la coma), o seleccionándolo como prefijo, en el directorio de marcado del software.

Dependiendo de su servicio, quizá no pueda desactivar la espera de llamadas para las llamadas entrantes. Si sus llamadas de datos entrantes se ven frecuentemente perturbadas por el servicio de espera de llamadas, quizá debiera considerar abandonar el servicio o instalar una línea de teléfono independiente sin espera de llamadas.

Problema: **Su módem no consigue realizar la conexión.**

Solución: Si su módem hace una llamada pero nunca se conecta, compruebe que está marcando el número correcto y que el módem remoto está activado.

Problema: **Recibe errores ocasionalmente pero normalmente la calidad de los datos es buena.**

Solución: La conexión quizá se haya establecido en líneas de mala calidad o con interferencias. Cuelgue y haga la llamada otra vez para intentar obtener una conexión mejor.

Alguien puede estar descolgando una extensión de la línea que su módem está utilizando. Si su módem comparte línea telefónica con otros teléfonos, informe a los demás usuarios de que va a realizar una llamada de datos o instale una línea independiente dedicada a llamadas de datos.

Su línea de teléfono puede disponer de una característica de espera de llamadas y se está

recibiendo una llamada. Consulte lo señalado para espera de llamadas anteriormente.

Problema: Se dan errores aleatorios o faltan datos en los datos transmitidos.

Solución: Utilice el protocolo MNP o V.42 si el módem remoto soporta uno de estos protocolos. Consulte la página 28 para más información.

Seleccione una velocidad de baudios más baja en su software de comunicaciones y haga la llamada otra vez.

Si ambos módems están utilizando el protocolo MNP o V.42, la única forma en que esto podría ocurrir es si su módem y su software de comunicaciones no están utilizando el control de flujo correcto. Configure su software de comunicaciones para control de flujo **RTS/CTS** (hardware). Su ordenador hará ahora una pausa para guardar la transmisión.

Problema: El rendimiento del módem parece lento.

Solución: Si está conectado a Internet, puede haber mucho “tráfico” en los sitios web que está visitando. Otras causas posibles son la falta de memoria suficiente en su ordenador (al menos 16 megabytes de RAM necesarios) o un procesador lento (necesita un Pentium® 133 o más rápido, o un procesador equivalente).

Problema: Los datos aparecen indescifrables en pantalla.

Solución: La configuración de caracteres de su software de comunicaciones (bit de inicio, bits de datos, bits de parada y bit de paridad) no coinciden con los del sistema remoto. Compare sus parámetros con los utilizados por el sistema remoto y compruebe que coinciden. Preste particular atención al parámetro de paridad, ya que esta es la diferencia más común entre sistemas. Normalmente debería utilizar 8 bits de datos SIN paridad y 1 bit de parada (**8, NINGUNA, 1** o **8N1**).

Otra configuración común es 7 bits de datos, paridad PAR y 1 bit de parada (**7, PAR, 1** o **7E1**).

Problema: Tiene problemas de comunicaciones con su módem.

Solución: Compruebe que su software de comunicaciones se ha configurado correctamente. Vuelva a comprobar la cadena de inicialización y cadena de marcado especificada en el manual de su software.

Los programas residentes en memoria pueden ocasionar diversos problemas. Pruebe a arrancar su ordenador sin ellos. Los programas que pueden causar problemas son los programas antivirus y los salvapantallas.

Apéndice: Cómo desinstalar controladores de módem

Este apéndice proporciona instrucciones para la desinstalación de los controladores de su módem PCI. Estas instrucciones deberían servir para su nuevo faxmódem PCI además de para módems PCI más antiguos. Si no es así, consulte la documentación del fabricante del módem original para ver las instrucciones de desinstalación.

Si su ordenador tiene un módem, puede elegir mantenerlo o quitarlo. Le recomendamos que lo quite. Ello garantizará que su ordenador cuente con los recursos suficientes para ejecutar su nuevo módem sin conflictos con otros dispositivos.

Sin embargo, puede que desee mantener su antiguo módem si cuenta con dos líneas telefónicas y desea mantener su programa de fax en una línea mientras accede a Internet por la otra. Otra razón para mantener su módem antiguo sería que tuviera previsto poder utilizar software “complementador” o “unificador” para utilizar dos módems y dos líneas telefónicas y obtener así un acceso a Internet más rápido.

Siga estos pasos para desinstalar los controladores de su módem:

1

Usuarios de Windows 95/98/Me/2000:

En primer lugar ejecute el programa **ltremove**: Haga clic en **Inicio | Ejecutar**, escriba **ltremove.exe**, y pulse **Enter** o haga clic en **Aceptar**.

A continuación realice lo siguiente:

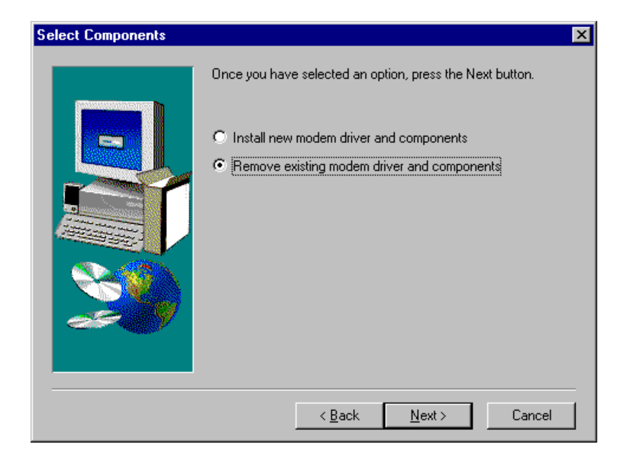
Haga clic en **Inicio | Configuración | Panel de control**, y luego doble clic en el icono **Módems**.
Seleccione la entrada del módem que desea desinstalar haciendo clic en él y haga clic en el botón **Quitar**.
Haga clic en **Aceptar** para confirmar.

Consulte la página 7 para obtener instrucciones sobre

cómo quitar físicamente el hardware de su módem.

Usuarios de Windows NT:

El programa InstallShield del CD de Windows NT 4.0 incluye una opción de desinstalación del módem. Introduzca el CD. Haga clic en **Mi PC** en su escritorio. A continuación haga doble clic en el icono de su unidad de CD-ROM. Si el programa de instalación no arranca inmediatamente, haga doble clic en **launch.exe**. Cuando aparezca la interfaz de instalación, haga clic en el botón **PCI Drivers (Controladores de PCI)** que hará aparecer el siguiente cuadro de diálogo.



Seleccione el botón de la opción **Remove existing modem driver and components (Desinstalar componentes y controladores del módem actual)**, haga clic en **Next (Siguiente)**, y siga las instrucciones en pantalla.

Consulte la página 7 para obtener instrucciones sobre cómo quitar físicamente el hardware de su módem.

Información importante

Le recomendamos que se tome unos minutos para rellenar la siguiente información que le servirá como referencia futura. En el caso de que necesite llamar al soporte técnico o al servicio al cliente, necesitará la siguiente información.

Modelo de faxmódem ________________________
(indicado en la caja)

Número de serie ________________________
(indicado en la escuadra o en la placa)

Puerto COM ________________________

Fecha de compra ________________________

Establecimiento o distribuidor ________________________

